Direction des relations internationales de l'enseignement
Centre de Langue

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires

Activité pour la classe : CFP

Crédit : *Joelle Bonenfant, Jean Lacroix*

Communication téléphonique : Outils linguistiques

Fiche pédagogique

Thème	**Effectuer un appel téléphonique**
Support	**Fiche-outil**
Objectifs	Cette «fiche-outil» récapitule l'ensemble des expressions couramment utilisées dans la phase d'appel de l'échange téléphonique. Il est utile de consulter cette fiche pour optimiser les jeux de rôle ayant pour cadre une communication téléphonique. NB : Pour avoir la « fiche-outil » synthétique récapitulant l'ensembles des expressions, se reporter au document « Formules du téléphone ».

Effectuer un appel téléphonique

Téléphoner

☞ **Vérifier le nom / le numéro/le lieu :**

Allô, le [+ numéro de téléphone appelé] ?
Allô, le [+ nom de la société appelée] ?
Allô, je suis bien au [+ numéro de téléphone appelé] ?
Allô, je suis bien chez [+ nom de la personne appelée] ?
Allô, c'est bien le [+ numéro de téléphone appelé] ?

☞ **Demander un correspondant/un service :**

Je voudrais / souhaiterais parler à .....
Est-ce que Madame...../Monsieur..... est là, s'il vous plaît ?
Est-ce que je pourrais parler à/avoir .....?
Madame...../Monsieur......, s'il vous plaît.
Je voudrais le poste le poste...../ le service....., s'il vous plaît.
Pourriez-vous me passer ….

☞ **Indiquer l'objet/le but de l'appel :**

Je vous téléphone/appelle pour.....
Je voudrais/j'aimerais .....
C'est pour.....

☞ **Laisser un message, ses coordonnées :**

Est-ce que je pourrais laisser un message, s'il vous plaît ?
Est-ce que vous pouvez prendre un message, s'il vous plaît ?
Est-ce que vous pouvez demander/dire à..... de/que ....., s'il vous plaît ?
Pourriez-vous transmettre ce message ?
Dites-lui de me rappeler / Dites-lui que je rappellerai.

☞ **S'excuser d'une erreur :**

Excusez-moi, j'ai dû faire un mauvais numéro.
Je me suis trompé de numéro.